

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan penggunaan teknologi komputer merupakan dampak dari perkembangan teknologi informasi. Dampak yang diperoleh adalah teknologi informasi telah memberikan kemudahan bagi karyawan dalam melakukan pemrosesan data. Teknologi merupakan alat yang berguna untuk membantu individu dalam penyelesaian pekerjaannya. Al, dkk (2013) menemukan hubungan yang positif dan signifikan antara kecanggihan teknologi informasi dengan karakteristik informasi akuntansi. Teknologi informasi digunakan untuk mengubah data mentah menjadi suatu informasi yang diperlukan oleh pihak internal dan eksternal. Informasi akuntansi dapat membantu manajemen untuk memperjelas tugas-tugas mereka sebelum mengambil keputusan. Kecanggihan teknologi di masa kini memiliki perkembangan yang pesat bahkan mampu menghasilkan beraneka ragam teknologi sistem yang dirancang untuk membantu pekerjaan manusia dalam menghasilkan kualitas informasi terbaik. Kenanekaragaman teknologi tersebut memberikan kemudahan bagi para pengguna teknologi dalam implementasi. Perusahaan yang memiliki teknologi informasi yang canggih (terkomputerisasi dan terintegrasi) dan didukung oleh aplikasi pendukung teknologi moderen, diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi kelangsungan kinerja perusahaan dengan menghasilkan laporan keuangan yang tepat waktu, akurat, dan dapat dipercaya (Handayani & Ririn, 2010).

Kemajuan teknologi informasi yang pesat telah mengubah cara individu dan organisasi bekerja, dari sistem yang sebelumnya manual menjadi berbasis digital. Dalam lingkungan kerja modern, pemanfaatan teknologi informasi menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efisiensi, ketepatan, dan kecepatan pelaksanaan tugas, termasuk dalam bidang akuntansi. Penggunaan teknologi informasi dalam perusahaan memungkinkan penyusunan laporan keuangan yang lebih akurat dan relevan, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih efektif. Penerapan ini memberikan nilai tambah kompetitif, khususnya bagi sektor pemerintahan dan dunia usaha yang terus menyesuaikan diri dengan sistem informasi berbasis komputer. Seiring dengan perkembangan tersebut, digitalisasi akuntansi menjadi salah satu bentuk implementasi nyata dari pemanfaatan teknologi informasi dalam organisasi. Sistem akuntansi yang terdigitalisasi mampu mengintegrasikan berbagai proses pencatatan, pengolahan, hingga pelaporan keuangan secara otomatis dan real-time. Hal ini tidak hanya meminimalkan kesalahan manusia (human error), tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas informasi keuangan yang dihasilkan (Arisanti & Juliarsa 2025).

Mengamati perkembangan teknologi pada era sekarang ini yang terus menerus mengalami peningkatan yang cukup signifikan di segala bidang, dan di segala jenis perusahaan baik jasa, dagang, serta industri. Sehingga hal ini mengharuskan seluruh perusahaan untuk selalu berkembang memberikan kinerja terbaik dalam setiap aktivitas perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Sebagian perusahaan telah melakukan penata ulangan

untuk sistem informasinya untuk tetap dapat berkompetitif dalam pasar. Baik atau buruknya kinerja suatu perusahaan pada era globalisasi seperti saat ini dapat dilihat dari teknologi informasi yang dimiliki suatu perusahaan dengan adanya teknologi informasi yang baik dapat mendukung berbagai keunggulan perusahaan diberbagai bidang. Teknologi informasi yaitu suatu teknologi yang mempunyai fungsi mengolah data, memproses data, memperoleh, menyusun, menyimpan, mengubah data dengan berbagai cara untuk mendapatkan informasi yang bermanfaat atau berkualitas (Syafnidawaty, 2020).

Teknologi informasi yang berada dalam seluruh aspek kegiatan suatu perusahaan menitik beratkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan komputer, sehingga teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan informasi perusahaan secara cepat, relevan, tepat waktu, dan akurat. Teknologi informasi suatu perusahaan memiliki sistem informasi yang berperan penting dalam kemajuan perusahaan itu sendiri dimana dengan adanya sistem informasi yang berkualitas dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan agar lebih maksimal, serta penyimpanan arsip data yang ada lebih tertata, sehingga ketika dibutuhkan kembali dapat dengan mudah ditemukan. Sistem informasi sendiri merupakan sistem yang menyediakan informasi untuk manajemen dalam mengambil keputusan dan juga untuk menjalankan operasional perusahaan. Sistem tersebut merupakan kombinasi dari orang orang, teknologi informasi, dan prosedur prosedur yang terorganisasi (Ahmad, 2021).

Sistem informasi dapat digunakan diberbagai bidang dalam suatu perusahaan salah satunya adalah bidang keuangan, bidang keuangan merupakan bagian yang penting dan cukup rentan terhadap adanya kesalahan, kehilangan dan kecurangan data maka dari itu dibutuhkannya sistem untuk mengelola keuangan perusahaan agar lebih tertata dan terorganisir dengan baik sehingga dapat meningkatkan kinerja dari perusahaan itu sendiri. Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah sistem yang dirancang untuk mengelola, mengumpulkan dan menampilkan informasi akuntansi sehingga dapat meningkatkan kinerja seorang akuntan, dalam bekerja dan menampilkan laporan keuangan sehingga eksekutif perusahaan dapat membuat keputusan yang tepat. SIA dibutuhkan di segala jenis perusahaan, karena SIA dapat menghasilkan laporan keuangan terkini dari suatu perusahaan secara akurat dan relevan untuk beberapa pihak, sehingga dapat membantu dalam mengambil keputusan yang terbaik untuk kedepannya (Sugi Priharto, 2020).

Lembaga keuangan itu sendiri terbagi menjadi dua, ada lembaga keuangan perbankan dan lembaga keuangan non perbankan. Salah satu lembaga keuangan non perbankan yang paling lama telah berdiri di Indonesia adalah PT. Pegadaian. PT. Pegadaian beroperasi dengan memberikan pinjaman kepada nasabahnya dengan syarat nasabah tersebut harus memberikan barang bergerak sebagai jaminan atas kredit yang diterima. Kemudian apabila nasabah tidak dapat mengembalikan atau melunasi pinjaman dalam jangka waktu yang telah ditentukan tanpa adanya konfirmasi terlebih dahulu, maka barang jaminan tersebut akan diproses lelang oleh

pegadaian. Keberadaan suatu perusahaan Pegadaian ditengah masyarakat menjadi salah satu sumber alternatif bagi masyarakat untuk memecahkan masalah ekonomi yang mendesak karena pada dasarnya Pegadaian itu sendiri mempunyai fungsi sebagai upaya khusus untuk menumpas segala macam praktik pinjam-meminjam yang tidak di inginkan dengan bunga yang sangat tinggi dan merugikan rakyat. Maka, kehadiran Pegadaian dimasyarakat diharapkan mampu menekan praktik pinjaman yang tidak wajar yang bisa merugikan masyarakat. Saat ini, sesuai perkembangan waktu, Pegadaian dalam memberikan pinjaman kepada masyarakat tidak hanya melayani kredit gadai saja, tetapi juga jasa keuangan lain, seperti kredit berbasis fidusia, pembiayaan investasi emas, dan jasa finansial lainnya (Rusfa & Apri, 2022).

PT Pegadaian (Persero), sebagai lembaga keuangan milik negara yang memiliki sejarah panjang di Indonesia, tidak luput dari tuntutan digitalisasi ini. Untuk mempertahankan relevansinya di tengah gempuran industri *Financial technology (fintech)*, Pegadaian telah melakukan langkah besar dengan mentransformasi sistem operasionalnya. Penggunaan Sistem Informasi Cabang Terpadu (SISCADU) yang bersifat semi-manual menuju sistem yang lebih canggih dan terintegrasi secara daring, yakni Pegadaian *Application Support System Integrated Online (PASSION)*. Aplikasi *PASSION* dirancang untuk mengintegrasikan seluruh lini bisnis, mulai dari proses penaksiran barang jaminan, pengelolaan administrasi pembiayaan, hingga penyusunan laporan keuangan secara otomatis dan real-time di seluruh unit kantor cabang (Arisanti & Juliarsa 2025).

Di PT Pegadaian (Persero) Cabang Waikabubak, aplikasi *PASSION* digunakan untuk mendukung pelaksanaan berbagai produk pembiayaan, salah satunya adalah Kredit Cepat Aman (KCA). Produk KCA merupakan produk unggulan Pegadaian yang memberikan fasilitas pinjaman kepada masyarakat dengan sistem gadai menggunakan barang bergerak sebagai jaminan. Dalam pelaksanaan transaksi KCA, aplikasi *PASSION* memiliki peranan yang sangat penting karena seluruh proses transaksi, mulai dari penaksiran barang, pencairan dana, pembayaran, hingga pelaporan transaksi dilakukan melalui sistem tersebut. Oleh karena itu, efektivitas aplikasi *PASSION* sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah serta kelancaran operasional perusahaan. Dalam rangka penyediaan informasi, sistem awal yang digunakan oleh PT Pegadaian (Persero) Cabang Waikabubak adalah Sistem Informasi Cabang Terpadu (SISCADU) yang masih bersifat manual. Namun, seiring perkembangan teknologi, perusahaan mulai menggunakan sistem baru yang disebut Pegadaian *Application Support System Integrated Online (PASSION)*. Sistem ini mencakup fungsi-fungsi SIA yang meliputi pengelolaan pembiayaan, penerimaan, dan pengeluaran kas, yang bertujuan untuk menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu sebagai dasar dalam pengambilan keputusan manajerial. Aplikasi *PASSION* mulai diimplementasikan secara nasional pada tahun 2015 setelah melalui tahap uji coba. *PASSION* merupakan perangkat lunak berbasis daring yang mendukung seluruh proses dan aktivitas transaksi bisnis di lingkungan PT Pegadaian Sofwan dan Pasa (2024). Setiap karyawan yang berperan dalam

operasional perusahaan memiliki akun pengguna tersendiri untuk mengakses aplikasi ini. Melalui aplikasi *PASSION*, data transaksi diinput oleh pengguna dan kemudian diolah menjadi informasi yang dibutuhkan, seperti total pembayaran, besaran sewa modal, pelunasan pinjaman, jatuh tempo, hingga nilai maksimal pinjaman, serta data lainnya yang berkaitan dengan produk Pegadaian. Sistem ini juga menunjang proses harian operasional, dimulai dari tahap penaksiran barang oleh petugas, proses pencairan dana, hingga penyimpanan barang jaminan oleh pengelola agunan. Seluruh sistem ini telah terintegrasi dan memungkinkan penyediaan data secara real time sehingga operasional dapat dimonitor secara efisien.

Meskipun aplikasi *PASSION* telah dirancang untuk meningkatkan efektivitas kerja dan kualitas informasi akuntansi, dalam praktiknya masih terdapat kemungkinan munculnya berbagai kendala yang dapat memengaruhi kinerja sistem. Beberapa kendala yang berpotensi terjadi antara lain gangguan jaringan internet, keterlambatan akses sistem pada saat transaksi berlangsung, kesalahan input data oleh pengguna, maupun kendala teknis lainnya yang dapat menghambat proses pelayanan kepada nasabah. Kondisi tersebut dapat berdampak pada kecepatan pelayanan, ketepatan informasi yang dihasilkan, serta efektivitas pelaksanaan transaksi gadai KCA. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap efektivitas penerapan aplikasi *PASSION* untuk mengetahui sejauh mana sistem tersebut mampu mendukung aktivitas operasional perusahaan secara optimal.

Penelitian yang dilakukan oleh Kusuma, dkk (2024) menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi KCA pada lima elemen, yaitu pihak yang terlibat, prosedur, dokumen, *software*, serta *hardware* dan peralatan, telah berjalan efektif. Namun, elemen pihak yang terlibat, khususnya bagian penaksir, masih memiliki kendala dalam menentukan nilai taksiran secara akurat, yang dapat memengaruhi jumlah pinjaman. Sedangkan penelitian Rusfa dan Apri (2022) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi yang diterapkan oleh PT. Pegadaian Pesero Cabang Nagoya telah berjalan efektif sebagaimana terlihat dari beberapa komponen yang mendukung kecerdasan sistem informasi, yaitu bagian terkait (SDM), dokumen yang digunakan, catatan akuntansi yang digunakan, prosedur penyitaan pinjaman yang disediakan dan model sewa di pegadaian. Prosedur penerimaan transfer di pegadaian, prosedur penerimaan dan penjualan lelang di pegadaian serta pendapatan omset dari gadai KCA. Efektivitas aplikasi *PASSION* dapat dilihat dari beberapa aspek, antara lain kecepatan pemrosesan transaksi, ketepatan informasi yang dihasilkan, kemudahan penggunaan sistem, keamanan data, serta kemampuan sistem dalam mendukung pelayanan kepada nasabah. Apabila sistem mampu menjalankan fungsi-fungsi tersebut dengan baik, maka tujuan penerapan Sistem Informasi Akuntansi dapat tercapai secara optimal. Sebaliknya, apabila masih ditemukan berbagai kendala dalam penggunaannya, maka diperlukan evaluasi dan perbaikan guna meningkatkan kualitas sistem dan pelayanan perusahaan.

Penelitian mengenai sistem informasi akuntansi pada PT Pegadaian telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Namun sebagian besar penelitian lebih banyak membahas implementasi sistem informasi secara umum, kualitas sistem, maupun pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja organisasi. Sementara itu, penelitian yang secara khusus menganalisis efektivitas Sistem Informasi Akuntansi melalui aplikasi *PASSION* pada produk gadai KCA di PT Pegadaian (Persero) Cabang Waikabubak masih relatif terbatas. Perbedaan fokus penelitian ini menjadi penting karena setiap cabang memiliki karakteristik operasional, jumlah nasabah, serta kondisi penggunaan sistem yang berbeda sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai efektivitas aplikasi *PASSION* pada objek penelitian yang diteliti. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI (APLIKASI *PASSION*) PADA PRODUK GADAI KCA PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG WAIKABUBAK KABUPATEN SUMBA BARAT”**

1.2 Masalah Penelitian

PT Pegadaian (Persero) Cabang Waikabubak telah menerapkan Pegadaian *Application Support System Integrated Online (PASSION)* sebagai Sistem Informasi Akuntansi yang digunakan dalam mendukung seluruh proses transaksi produk gadai Kredit Cepat Aman (KCA). Aplikasi *PASSION* diharapkan mampu meningkatkan efektivitas operasional perusahaan melalui

penyediaan informasi yang cepat, tepat, akurat, dan terintegrasi. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat potensi kendala seperti gangguan jaringan internet, keterlambatan akses sistem, kesalahan input data, serta kendala teknis lainnya yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan dan efektivitas pelaksanaan transaksi gadai KCA. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis untuk mengetahui sejauh mana efektivitas Sistem Informasi Akuntansi melalui aplikasi *PASSION* dalam mendukung pelaksanaan produk gadai KCA pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Waikabubak Kabupaten Sumba Barat.

1.3 Persoalan Penelitian

Bagaimana efektivitas Sistem Informasi Akuntansi (Aplikasi *PASSION*) pada produk gadai KCA pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Waikabubak Kabupaten Sumba Barat ?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui efektivitas Sistem Informasi Akuntansi (Aplikasi *PASSION*) pada produk gadai KCA pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Waikabubak Kabupaten Sumba Barat

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik

Penelitian ini dapat digunakan untuk memperkaya bahankepuustakaan, sebagai salah satu bahan masukan, dan bisa menjadi salah satu referensi untuk lebih mengetahui, memahami, menambah

wawasan dan menambah ilmu pengetahuan mengenai tingkat efektivitas penggunaan aplikasi *PASSION* dalam mendukung pelaksanaan produk gadai KCA pada PT Pegadaian (Persero).

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Peneliti

Penelitian ini bisa membantu para peneliti untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman peneliti mengenai penerapan Sistem Informasi Akuntansi dalam dunia kerja, khususnya terkait efektivitas penggunaan aplikasi *PASSION* pada PT Pegadaian (Persero).

b) Bagi Industri Pegadaian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan mengenai tingkat efektivitas penggunaan aplikasi *PASSION* dalam mendukung pelaksanaan produk gadai KCA pada PT Pegadaian (Persero).

c) Bagi Akademisi dan Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Akuntansi Keuangan dan Sistem Informasi Akuntansi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian terkait efektivitas sistem informasi akuntansi, transformasi digital, maupun penggunaan aplikasi *PASSION* pada PT Pegadaian (Persero) dalam mendukung kegiatan operasional perusahaan, khususnya pada lembaga keuangan non-perbankan.